Direction des relations internationales de l'enseignement
Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : CFP

Crédit : *Joelle Bonenfant, Jean Lacroix*

Thèmes et situations : Accueil et présentations

Fiche pédagogique

Activité : Qu'est-ce que l'accueil en entreprise ?	Expression orale
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	• Indiquer les qualités (morales, psychologiques, professionnelles) de la personne. • Décrire les tâches liées à la fonction. • Sensibiliser à l'accueil en entreprise. • Se préparer à l'interculturel
Objectifs linguistiques	• Lexique des traits de caractère, des qualités morales et professionnelles • Verbes pour décrire les tâches liées à la fonction de l'accueil.
Déroulement et/ou commentaires	1. Réflexion individuelle et échange collectif : questions 1, 2 et 3. Ces questions concernent l'espace consacré à l'accueil. 2. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : questions 4 et 5. Ces questions concernent les personnes de l'accueil. 3. Echange collectif : question 6.
Matériel et/ou support	

Qu’est-ce que l’accueil en entreprise ?

1. Quand vous arrivez dans un hôtel, une entreprise, une institution, chez un médecin … faites-vous attention à l’espace dans lequel vous entrez ? Qu’est-ce qui peut vous faire plaisir ou vous déplaire ?

2. Est-ce que l’accueil est une chose importante pour vous ? Qu’est-ce qu’un « bon » ou un « mauvais » accueil pour vous ?

3. Pour vous, un bon espace d’accueil, c’est quoi ?

4. Quelles sont les qualités nécessaires pour être à l’accueil ? Notez des adjectifs qualificatifs.

5. Cherchez des verbes qui expriment les missions essentielles de l’accueil en entreprise.

6. Aimeriez-vous travailler à l’accueil d’une entreprise ? Pourquoi ?

Qu’est-ce que l’accueil en entreprise? : Corrigé

Questions 1, 2 et 3 :

- Faire parler d’expériences vécues pour faire émerger les représentations de chacun. Certains seront davantage sensibles à la couleur, à l’espace, à l’odeur, à la lumière, à la présence de plantes…selon ses priorités sensorielles. Soit, on laisse fuser les mots mais il est possible de faire structurer linguistiquement les interventions « Je suis sensible à… » « Ce qui est important pour moi, c’est… »
- Faire tirer quelques conclusions sur la réflexion préalable à toute création d’un espace d’accueil : tenir compte des différentes priorités sensorielles, mettre à l’aise car la première impression est capitale…
- Faire hiérarchiser les lieux : l’espace d’accueil est-il plus important dans un hôtel que dans une entreprise ? Pourquoi ?

Question 4 :Voici quelques exemples parmi les qualités les plus citées. Pour élargir le travail lexical, il est possible de faire chercher les substantifs équivalents pour pouvoir alterner les formulations et dire aussi bien « Il faut être + adjectif » et « Il faut avoir du + substantif » ou « il faut avoir le sens de + substantif ou « Il faut faire preuve de + substantif) (les substantifs sont entre parenthèses=.

Accueillant (accueil)
Adaptable (adaptation)
Aimable (amabilité)

Bout en train
Calme (calme)

Compréhensif (compréhension)
Courageux (courage)

Débrouillard (débrouillardise)
Diplomate (diplomatie)
Discret (discrétion)

Elégant (élégance)

Energique (énergie)
Enthousiaste (enthousiasme)
Equilibré (équilibre)
Exact (exactitude)
Extravertie

Généreux (générosité)

Intuitif (intuition)
Inventif (inventivité)

Loyal (loyauté)

Organisé (organisation)

Patient (patience)
Posé
Positif (positivité)

Résistant (résistance)
Sensible (sensible)
Soigneux
Souple(souplesse)
Souriant

Tenace (ténacité)
Tolérant (tolérance)

Vif (vivacité)

Question 5 :

Accompagner
Anticiper

Compatir

Dépanner

Faire patienter

Informer
Inviter à s’asseoir

Patienter
Personnaliser
Piloter
Prendre des initiatives

Reformuler
Rendre service
Répéter

S’intéresser

Donner satisfaction

Econduire
Expliquer

Laisser parler

Observer
Orienter

Questionner

Raccompagner
Rassurer
Réagie positivement
Recevoir

Saluer
Se débrouiller
Sourire

Tranquilliser